

每天一堂 口才课

- 你以为说话很简单吗？
- 为什么遇到陌生人时，你就变得头脑空白说不出话来？
- 你是否抱怨过自己的人际关系很差？

千万别让自己败在说话上！

郑月玲◎编著

一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，只有15%依赖于专业知识和经验。

——戴尔·卡耐基

每天告诉一个你不知道的说话技巧

话要这样说才对



每天一堂

口才课

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂口才课 / 郑月玲编著. —北京: 人民邮电出版社, 2010. 4
ISBN 978-7-115-22492-7

I. ①每… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 037706 号

内 容 提 要

本书将各种口才技巧用一年 365 天的形式串联起来, 每天讲述一个对提高说话能力有所帮助的话题, 包括有关表达方式的基本定式和原则, 说话技巧在交际应酬、客户沟通甚至婚姻恋爱等场景中的实战应用, 使读者能够应用零散时间, 打造一流口才。

本书适合所有希望提高自身语言表达能力的人士阅读, 尤其适合管理者、销售人员、教师和学生阅读。

每天一堂口才课

-
- ◆ 编 著 郑月玲
责任编辑 陈斯雯
执行编辑 包华楠
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京艺辉印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 20 2010 年 4 月第 1 版
字数: 390 千字 2010 年 4 月北京第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-22492-7
-

定 价: 38.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

口才在人际交往中的作用，历来被人们所看重。早在第二次世界大战期间，一些美国人就把“口才、金钱和原子弹”看做生存和竞争的三大法宝。20世纪60年代以后，随着科学技术的不断进步，他们又把“口才、金钱和电脑”作为新三大法宝，“电脑”代替了“原子弹”，而“口才”依然独冠“三宝”之首，足见口才的重要性。

“发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”美国人类行为科学研究学者汤姆森如此断言。他认为，在很大程度上，口才甚至能够直接决定一个人的命运。

稍微留意一下身边，你就不难发现，那些口才好的人，说话总是充满机智、讲究艺术；那些口才不好的人，说话往往不经大脑、口无遮拦。

说话要讲究技巧，不能想说什么就说什么。所谓“言者无心，听者有意”，如果你说话时不考虑听者的感受，就很容易在无意中伤害别人，进而产生一些不必要的误会。下面是一个经典的笑话。

有个人请客办事，看看约定的时间过了，还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的喽？”于是悄悄地走了。

主人一看走掉好几位客人，心里愈发着急了，便说：“怎么这些不该走的人，反倒走了呢！”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是也都走了。

最后只剩下一位跟主人关系较亲密的朋友，看到这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就没法收回来了。”主人大喊冤枉，急忙解释说：“我说的不是他们啊！”这个朋友听了，大为光火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完，头也不回地离开了。

有些人很奇怪，表面上喜欢性格直爽的人，但又讨厌直来直去的说话方式，所以，你仅仅拥有诚实、正直的品格是不够的，还要在语言上下一番功夫，说话一定要让人爱听，易于接受，这样你才会在人际交往中更受欢迎。

会说话不仅能够让你更受欢迎，还可以帮助你快速走向成功。无论你在哪里工作、生活，都会面临各种各样的激烈竞争，如何才能让自己在竞争中脱颖而出呢？很简单，好口

才可以帮助你。

央视某栏目组曾经制作过一期特别节目——“杨利伟怎样成为我国进入太空的第一人”。当主持人问到选择杨利伟的原因时，被采访的航天局领导说了三个原因：一是杨利伟在五年多的集训期间，训练成绩一直名列前茅；二是杨利伟处理突发事件的能力特别强，在担任歼击机飞行员时，多次化解飞行险情；三是他的心理素质好，口头表达能力强，说话有条理、有分寸。正是因为以上三个优势，他通过了重重考验，成为我国进入太空的第一人。

值得注意的是，航天局的领导还透露了这样一个细节：在确定三个人为首飞候选人后，究竟最后选择哪一个成了难题，三个人各方面表现都十分优秀，实在是难分高下。但领导考虑到作为我国第一个进入太空的宇航员，成功后将会受到全世界的关注、频繁地接受新闻媒体的采访和各种演讲，基于这些原因，领导决定让三个人中口才最好的杨利伟首飞。

节目中还介绍到，杨利伟认为，航天无小事，所以不管做什么事情，都要尽力做到最好。在各种总结会和训练小结会中也是如此。每次总结会，杨利伟总是准备充分、积极发言，他表达能力强、条理清晰、逻辑性强，给领导留下了深刻的印象。所以，在最重要的关头，当口才成为选择的一个重要条件时，成功的天平就偏向于表达能力较强的杨利伟。

这期节目给很多人带来了巨大的触动：好口才竟然能在关键时刻决定一个人的命运，使杨利伟从一名普普通通的宇航员成为全中国乃至全世界瞩目的航天英雄，受到广大人民群众的尊敬和喜爱。而这一切的一切，竟然是因为他赢得了语言关这一小步，但正是这一小步，却跨出了他自己的事业和中国航天事业上的一大步，这不得不让人感叹。

好口才是一个人打开成功之门的金钥匙，能让你在各种激烈的竞争中脱颖而出，甚至拔得头筹。

那么，怎样才能拥有好口才呢？为每一位普通人解答这个问题，正是本书的编写目的。本书用精练的语言，将各种口才知识与技巧，用一年365天的形式串联起来，内容全面，形式灵活，读者可以在忙碌之余，随时翻看查阅，利用零散的时间，逐步增加知识、提升能力，提高自己的语言表达能力。

本书具有以下四大特色。

1. 系统全面——本书立足全程指导，介绍了语言表达的重要意义，对于想提高表达能力的人应该知道或必须知道的知识或技巧，本书都有涉及。
2. 观念前沿——本书汇集世界顶级口才大师的最新观点，这些富有启发性的先进理念，可以帮助读者实现自我提升与自我超越。
3. 案例经典——分享来自口才高手的成功经验，让人与人之间的沟通变得更加顺畅。
4. 注重实战——针对读者普遍存在的典型问题，提供最有效的解决方案。

在版块设计方面，本书将每个小节分为两个部分。一是“核心提示”，用一句话的形

式提炼该小节的核心内容。二是理论指导，这部分又分为两个方面，一个是“理论讲解”，是对某一个口才相关理论的讲授或技巧介绍；另一个为“经典案例”，全部是一些生动有趣的口才故事。

在本书的策划与创作过程中，作者得到了唐华山、郭东华、邱草、唐秀娟、王沛同、唐洪飞、崔侠、郑海龙、崔艳、赵震凤、李彩莉、毕锋、王晓蕾、闫龙、冉现荣、郑茂章、单文元、邱素娟、邱云、王克友等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。没有他们的积极参与，本书是很难面世的。

由于水平所限，加之时间仓促，书中偏颇之处在所难免，恳请读者朋友们批评指正。

目 录

第 1 篇 口才定律 1

- 第 1 天 布朗定律：一定要找到对方心灵的那把锁 2
- 第 2 天 白德巴定律：多说无益，请管住自己的嘴巴 3
- 第 3 天 比林定律：不该答应的事，就要果断拒绝 3
- 第 4 天 登门槛效应：循序渐进才能如愿以偿 4
- 第 5 天 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局 5
- 第 6 天 波特定律：批评宜曲不宜直 6
- 第 7 天 首因效应：用开场白给对方留下良好的第一印象 6
- 第 8 天 近因效应：最后一句话往往最能决定谈话效果 7
- 第 9 天 自己人效应：自己人的感觉更容易拉近双方距离 8
- 第 10 天 赫洛克定律：赞美是金口才的成功密码 9
- 第 11 天 波什定律：赞扬愈具体愈有效 10
- 第 12 天 尼伦伯格定律：最成功的谈判是双赢或多赢 10
- 第 13 天 亚佛斯德定律：有效激发对方需求，你将无往不胜 11
- 第 14 天 鸟笼效应：要想不被别人反复提及，就得先行道破 12
- 第 15 天 牢骚效应：牢骚宜疏不宜堵 12
- 第 16 天 南风法则：温暖胜于严寒，引导胜于压迫 13
- 第 17 天 韦奇定律：始终坚持自己的信念 14

- 第 18 天 乒乓球定律：积极与对方形成互动 15
- 第 19 天 权威效应：充分利用组织赋予你的权力 15

第 2 篇 说话资本 17

- 第 20 天 口才可以改变命运 18
- 第 21 天 会说话的人处处受欢迎 18
- 第 22 天 说话水平反映修养水平 19
- 第 23 天 多留意生活，多积累谈资 20
- 第 24 天 用语言来提升自己的影响力 20
- 第 25 天 一言可以兴邦，也可以误国 21
- 第 26 天 要想拥有好口才，就必须敢于当众说话 22
- 第 27 天 口才是一个人综合素质的体现 23
- 第 28 天 口才的好坏决定事业的成败 23
- 第 29 天 用好口才打开成功之门 24
- 第 30 天 说错话就会祸从口出 25
- 第 31 天 会说话就能福从口入 25
- 第 32 天 有才华还需有口才 26
- 第 33 天 做一个善解人意的倾听者 26
- 第 34 天 无声的沉默有时胜过有声的说服 27
- 第 35 天 沟通是一切成功的基石 28
- 第 36 天 不要让口吃耽误了你的前途 28

第 3 篇 说话原则 31

- 第 37 天 不同的场合，要说不同的话 32
- 第 38 天 沟通宜曲不宜直 32
- 第 39 天 说话要因人而异 33
- 第 40 天 要让对方清楚地领会你的意思 34
- 第 41 天 运用得体的表达方式 35
- 第 42 天 话多不如话少，话少不如话好 36

- 第 43 天 了解对方背景，掌控沟通进程 36
- 第 44 天 与其被人指责，不妨自我检讨 37
- 第 45 天 设法了解听者的心理 38
- 第 46 天 张狂遭人厌恶，请尽量保持低调 38
- 第 47 天 与领导说话，要掌握好分寸 39
- 第 48 天 让说话充满激情 39
- 第 49 天 时刻不忘给自己留有余地 40
- 第 50 天 人人都喜欢和说话谦虚的人打交道 41
- 第 51 天 适时保持沉默威力更大 42
- 第 52 天 精心遣词，恰当用字 42
- 第 53 天 说话需自律，对失意的人不说得意的话 43
- 第 54 天 站在别人的角度去说话 44
- 第 55 天 说话要有自己的独特风格 44
- 第 4 篇 幽默口才 47**
- 第 56 天 认识幽默感的重要性 48
- 第 57 天 谈吐幽默，会让你更受欢迎 48
- 第 58 天 幽默是智慧的闪现 49
- 第 59 天 随机应变，巧用幽默来解围 50
- 第 60 天 诙谐的语言能带给人欢乐 50
- 第 61 天 幽默是化解敌意的良药 51
- 第 62 天 把握好言语幽默的分寸 52
- 第 63 天 幽默必须言之有物 52
- 第 64 天 望文生义，幽默风趣 53
- 第 65 天 理不歪，笑不来 53
- 第 66 天 幽默也是可以模拟的 54
- 第 67 天 随意而就，自然成趣 55
- 第 68 天 张冠李戴巧说话 55
- 第 69 天 巧设悬念，吊足听众的胃口 56
- 第 70 天 一语双关，娱乐无极限 57
- 第 71 天 随机套用玩幽默 57
- 第 72 天 一词多义，别解成趣 58
- 第 73 天 利用谐音，妙趣横生 58
- 第 74 天 让幽默帮你化险为夷 58
- 第 5 篇 交际口才 61**
- 第 75 天 好口才为你打开局面 62
- 第 76 天 选择引起对方兴趣的话题 62
- 第 77 天 善于制造余韵无穷的谈话 63
- 第 78 天 用闲谈拉近双方的距离 64
- 第 79 天 只说对方最感兴趣的话 64
- 第 80 天 交际有时也需要善意的谎言 65
- 第 81 天 从现在起，做一个“闲谈”达人 66
- 第 82 天 即使不是大人物，也要用请教的态度和口吻 66
- 第 83 天 说话切忌啰啰嗦嗦一大堆 67
- 第 84 天 啰嗦性格的七大典型特征 68
- 第 85 天 妙用“花言巧语”收奇效 68
- 第 86 天 用言语搭起沟通的桥梁 69
- 第 87 天 人际交往中，怎样才能避免撞南墙 70
- 第 88 天 如何避免出现令人难堪的局面 70
- 第 89 天 向人道歉时，态度要诚恳 71
- 第 90 天 选择恰当的道歉时机 72
- 第 91 天 掌握向他人道歉的语言技巧 72
- 第 92 天 用对方乐意接受的方式去说话 73
- 第 93 天 安慰别人的时候，措辞须得体 74
- 第 94 天 辛辣讽刺，反唇相讥 74
- 第 95 天 没人愿把自己的隐私曝光 75
- 第 96 天 反击恶语要讲究策略 76
- 第 6 篇 办事口才 77**
- 第 97 天 礼貌地提出你的请求 78
- 第 98 天 会说话才能办好事 79
- 第 99 天 说话水平可以决定办事结果 79
- 第 100 天 把握“进”与“退”的最佳时机 80
- 第 101 天 把目光投向主角以外 81
- 第 102 天 和陌生人说话的学问 82
- 第 103 天 交情应该这样套 82
- 第 104 天 场面话别全信 83
- 第 105 天 怎样才能说好场面话 83
- 第 106 天 央求不如婉求，劝导不如引导 84
- 第 107 天 软磨硬泡，办事有效 85
- 第 108 天 为对方说话更好办事 86
- 第 109 天 说话不能太直接 86
- 第 110 天 说能让对方有相同感受的话 87
- 第 111 天 难言之时巧开口 88

- 第 112 天 说话要投其所好 89
- 第 113 天 坦诚的话语最动人 90
- 第 114 天 求人办事受冷落怎么办 91
- 第 115 天 求陌生人办事，要用真感情打动对方 91
- 第 116 天 求人办事，哪些话说不得 92
- 第 7 篇 说服口才 93**
- 第 117 天 说服他人靠的是脑袋而非口才 94
- 第 118 天 对不同的人要采取不同的说服方式 95
- 第 119 天 话不在多，点到就行 96
- 第 120 天 先获得对方的好感，再委婉地商量 96
- 第 121 天 说服他人要以理服人 97
- 第 122 天 层层递进，把理说透 97
- 第 123 天 寓理于情，攻心为上 98
- 第 124 天 从对方最得意的事情上寻找说服突破口 99
- 第 125 天 巧用类比说法 100
- 第 126 天 要想提高说服力，就要顺着对方的思路走 101
- 第 127 天 让对方扮演高尚的角色 102
- 第 128 天 给你的语言加点“作料” 102
- 第 129 天 让对方一步一步说“是” 103
- 第 130 天 说服别人，一定要有耐心 104
- 第 131 天 隐藏劝说的动机 104
- 第 132 天 说服要寻找最佳突破点 105
- 第 133 天 先抬高对方，再进行说服 105
- 第 134 天 说服领导有技巧 106
- 第 135 天 知晓利害，让对方心悦诚服 107
- 第 136 天 抓住说服时机是关键 108
- 第 137 天 批评不如说服 108
- 第 138 天 换一种表达方式效果会更好 109
- 第 139 天 采用迂回策略，也许更能说服人 110
- 第 140 天 “怎样说”比“说什么”更重要 110
- 第 8 篇 赞美口才 113**
- 第 141 天 巧妙称赞对方的闪光点 114
- 第 142 天 怎样避开赞美语言中的暗礁 114
- 第 143 天 赞美他人要有远见 115
- 第 144 天 间接赞美男人，直接赞美女人 116
- 第 145 天 赞美异性，最好委婉地借用别人的话 116
- 第 146 天 把握赞美对象的实质 117
- 第 147 天 有新意的赞美更能打动人 118
- 第 148 天 赞美不能忽视小事 118
- 第 149 天 赞美贵自然，嬉笑怒骂皆为夸 119
- 第 150 天 赞美是激励他人的最佳方式 119
- 第 151 天 赞美对方的方法与技巧 120
- 第 9 篇 职场口才 123**
- 第 152 天 做好自我介绍是通过面试的第一步 124
- 第 153 天 面对两难问题，不妨另辟蹊径 124
- 第 154 天 女性面试难题巧解答 125
- 第 155 天 巧提问题，掌握求职先机 126
- 第 156 天 谈缺点的时候，要模糊重点 127
- 第 157 天 办公室里的说话技巧 127
- 第 158 天 办公室一族的沟通技巧 128
- 第 159 天 掌握同事间的交谈艺术 129
- 第 160 天 如何处理同事间的流言蜚语 130
- 第 161 天 与同事沟通要因人而异 131
- 第 162 天 怎样寻求同事的帮助 132
- 第 163 天 与同事和睦相处的六要素 133
- 第 164 天 向上级汇报工作，要说到点子上 134
- 第 165 天 让领导帮你作决定 135
- 第 166 天 如何巧妙地让领导接受你的请求 136
- 第 167 天 领导的不足之处要委婉地指出 137
- 第 168 天 别跟领导开黑色玩笑 137
- 第 169 天 观察服饰变化，进行适度赞美 138
- 第 170 天 跟领导说话要把握机会 139
- 第 171 天 抛砖引玉，获取双赢 139
- 第 172 天 给领导留面子，为领导争面子 140
- 第 173 天 好牌坏牌同时出 141
- 第 174 天 巧用激将法 142

第10篇 销售口才 143

- 第175天 四种有效的开场白方式 144
- 第176天 直奔主题不可取 144
- 第177天 提问在销售中的八个作用 145
- 第178天 正确使用促成话语 146
- 第179天 关照客户，为他找一个拒绝的理由 147
- 第180天 把合理说明与生动描述结合起来 148
- 第181天 在销售语言中注入感情色彩 149
- 第182天 好口才的四项原则 150
- 第183天 训练口才的几个要点 150
- 第184天 少犯错，永远不说让客户反感的话 151
- 第185天 恰当的场合说恰当的话 151
- 第186天 用开场白吸引对方的好奇心 152
- 第187天 六种比较实用的开场白 153
- 第188天 销售中要善于“示弱” 153
- 第189天 用“寒暄”敲开销售之门 154
- 第190天 重视榜样的带动作用 155
- 第191天 客户拒绝购买的典型借口：价格太高，我买不起 156
- 第192天 客户拒绝购买的典型借口：过段时间再来吧 157
- 第193天 客户拒绝购买的典型借口：以前用过，但不好用 157
- 第194天 客户拒绝购买的典型借口：我再考虑考虑 158
- 第195天 给顾客说话的机会 159
- 第196天 客户最关心的事，就是你的成功机会 160
- 第197天 寻找共同话题的五种方法 161
- 第198天 老老实实说话更易打动顾客 161
- 第199天 销售时夸奖别人的要领 162
- 第200天 不良口头禅是销售的大忌 163
- 第201天 不可不知的销售忌语 164
- 第202天 让销售前功尽弃的语言 165

第11篇 谈判口才 167

- 第203天 商业谈判，讲究的是巧妙迂回 168
 - 第204天 牢牢掌握谈判的主动权 168
 - 第205天 布下“最后通牒”的陷阱 169
 - 第206天 随时准备说“不”，以掌握主动权 170
 - 第207天 逼迫对方接受自己的条件 171
 - 第208天 用好“客套”与“敦促”，避免落入俗套 172
 - 第209天 抛出问题，摸清对方底细 173
 - 第210天 他赚话头你赚钱 174
 - 第211天 巧用激将法，请君入瓮 174
 - 第212天 软硬兼施，催破坚冰 175
 - 第213天 原则性与灵活性兼顾 176
 - 第214天 营造良好的谈判氛围 176
 - 第215天 沉默有时是最好的武器 177
 - 第216天 学会换位思考 178
 - 第217天 只要说出去了，就别轻易改口 179
 - 第218天 用幽默缓解紧张形势 180
 - 第219天 重视合作性谈判的细节 180
 - 第220天 有的放矢，谈判必须有明确的目标 181
 - 第221天 打破谈判僵局的技巧 182
- ### 第12篇 拒绝口才 185
- 第222天 说“不”是一门高深的学问 186
 - 第223天 先发制人，堵住对方的口 186
 - 第224天 借用别人的意思巧妙说“不” 187
 - 第225天 在拒绝他人之前，先为自己想好借口 188
 - 第226天 把话题引导到不着边际的地方 189
 - 第227天 拒绝要选择适当的时机和场合 190
 - 第228天 善用缓兵之计 190
 - 第229天 用故意错答拒绝陌生人的无理要求 191
 - 第230天 怎样拒绝领导又不会让其生气 191
 - 第231天 拒绝他人要委婉含蓄 192
 - 第232天 不好回答的问题，就把球踢给对

- 方 193
- 第 233 天 得体地拒绝下属的不合理要求 193
- 第 234 天 记住，拒绝是你的权利 194
- 第 13 篇 批评口才 197
- 第 235 天 批评之前，请用表扬作铺垫 198
- 第 236 天 迂回含蓄胜过当面批评 198
- 第 237 天 不同的人应选择不同的批评方法 199
- 第 238 天 批评他人一定要看场合 200
- 第 239 天 采用暗示的方式去批评 201
- 第 240 天 善用对比，委婉启发 201
- 第 241 天 把批评隐藏在玩笑背后 202
- 第 242 天 巧妙地让领导接受劝告 203
- 第 243 天 不要总挑下属的错 204
- 第 244 天 直言曲达：批评别人的一把利剑 204
- 第 245 天 责骂他人一定要掌握尺度 205
- 第 246 天 善意的批评，让对方心悦诚服 206
- 第 14 篇 解难口才 207
- 第 247 天 别人揭你疮疤怎么办 208
- 第 248 天 巧找借口，化险为夷 208
- 第 249 天 危急关头，不妨转换话题 209
- 第 250 天 非常场景，机敏应答 210
- 第 251 天 善用自嘲，化解尴尬 210
- 第 252 天 避重就轻绕着说 211
- 第 253 天 顾全当事人的面子，才有助于退出争执 211
- 第 254 天 话题不对，及时转弯 212
- 第 255 天 面对揭短，如何机智应对 213
- 第 256 天 就地取材，依据话语情境解尴尬 214
- 第 257 天 用幽默化解尴尬 215
- 第 258 天 掌握必要的纠错与伪装方法 215
- 第 259 天 巧语找个台阶下 216
- 第 260 天 智言妙语，巧脱困境 217
- 第 261 天 临危不慌，妙语脱困 217
- 第 262 天 自我解嘲，顺势退出 218
- 第 263 天 针锋相对，变被动为主动 218
- 第 264 天 失了言要及时弥补 219
- 第 265 天 只说自己是错的，不要说别人是错的 220
- 第 266 天 劝架要一碗水端平 221
- 第 15 篇 辩论口才 223
- 第 267 天 用比喻增加论辩的说服力 224
- 第 268 天 拐弯抹角，巧设圈套 224
- 第 269 天 避实就虚，以灵制胜 225
- 第 270 天 利用正反逻辑进行论辩 226
- 第 271 天 运用对比进行论辩 227
- 第 272 天 机智辩论离不开明察秋毫 227
- 第 273 天 怪问怪答，巧破刁难 228
- 第 274 天 釜底抽薪，直逼要害 228
- 第 275 天 绵里藏针，软中带硬 229
- 第 276 天 以谬归谬，物归原主 230
- 第 277 天 掌握破解悖论的方法 231
- 第 278 天 借物言事，事实证明 232
- 第 279 天 借题发挥的论辩技巧 232
- 第 280 天 让对方不知不觉跟着你的设计走 233
- 第 281 天 把握进与退的时机 234
- 第 282 天 避重就轻，模糊应对 235
- 第 283 天 修炼自己利用环境的能力 235
- 第 284 天 就地取证，现炒现卖 236
- 第 285 天 旁敲侧击，风趣反驳 237
- 第 286 天 及时地发现对方的破绽 237
- 第 287 天 巧设难题挫败傲气者 238
- 第 288 天 论辩收场的常用技巧 239
- 第 16 篇 领导口才 241
- 第 289 天 提问胜于执行 242
- 第 290 天 领导者要善于用提问来解决难题 242
- 第 291 天 领导怎样说话才会有权威 243
- 第 292 天 主持会议要善于引导 244
- 第 293 天 反驳下属须有充分理由 245
- 第 294 天 向下属下达命令的语言技巧 245
- 第 295 天 检点说话时的“小节” 246
- 第 296 天 说话语调要讲究优美 247
- 第 297 天 用竞争的压力去教育下属 247
- 第 298 天 说话要有吸引力 248

第17篇 演讲口才 249

- 第299天 追求“演”与“讲”的和谐统一 250
 第300天 即兴演讲重在抓“题眼” 250
 第301天 演讲语言务求简洁 251
 第302天 让演讲开头吸引人的技巧 252
 第303天 如何培养打腹稿的能力 253
 第304天 妙语连珠需厚积薄发 253
 第305天 制造悬念以吸引听众 254
 第306天 培养应变和控场能力 255
 第307天 消除当众讲话的恐惧心理 256
 第308天 多使用具有视觉效果的语句 257
 第309天 让枯燥的数据动起来 257
 第310天 言之有物，让听众获得真切实在的感受 258
 第311天 演讲成功需要营造好的氛围 259
 第312天 趣味性的语言和表演有机结合 260
 第313天 头脑中要想着听众感兴趣的事 261
 第314天 加入感情使演讲更精彩 261
 第315天 适度停顿可以使演讲更吸引人 262
 第316天 演讲突然“卡壳”怎么办 263
 第317天 即席发言的特点 264
 第318天 为即席发言作好充分准备 265
 第319天 培养你的即席发言能力 265
 第320天 即席发言获得成功的四大步骤 266
- 第18篇 电话口才 267
- 第321天 让对方感受到你的表情 268
 第322天 让声音传递你的形象 268
 第323天 巧妙地控制通话时间 269
 第324天 如何与代接电话的人打交道 270
 第325天 热情地接听电话 271
 第326天 电话交谈语气要谦和 272
 第327天 给对方考虑的机会 273
 第328天 适当的语调能给人留下好印象 273
 第329天 注意电话交谈的礼仪 274
- 第19篇 情感口才 275
- 第330天 掌握与恋人交谈的诀窍 276
 第331天 邀女孩出游要略施小计 276

- 第332天 巧用幽默，接近梦中人 277
 第333天 第一次约会要这样说 278
 第334天 爱意该如何表达 279
 第335天 怎样对心爱的人说“不” 279
 第336天 卖个关子，引起对方的兴趣 280
 第337天 向恋人道歉的语言技巧 281
 第338天 安慰恋人的技巧 282
 第339天 约会时的说话禁忌 282
 第340天 拒绝求爱要干脆而无伤害 283
 第341天 学会商量，让爱相伴终生 284
 第342天 夫妻之间谈什么，怎么谈 284
 第343天 嘴上让一小步，心理上进一大步 285
 第344天 甜言蜜语不是过去式 286
 第345天 “歪理”有时会胜于真理 287
 第346天 夫妻妙语，让生活充满情趣 287
 第347天 如何破解夫妻冷战 288
 第348天 摸透爱人的心理，一步一步去引导 288
 第349天 早早封杀刀子嘴 289
 第350天 父母吵架时的劝说艺术 290
 第351天 多肯定长辈的经验 291
 第352天 妙语打动岳父大人 292
 第353天 不要将离婚当做口头禅 293
 第354天 不当的夸奖与不断斥责一样有害 294
 第355天 与孩子积极沟通、平等对话 295
- 第20篇 聚会口才 297
- 第356天 祝酒词应该怎么说 298
 第357天 劝酒时的说话艺术 298
 第358天 巧妙拒绝他人的劝酒 300
 第359天 借助美酒良言促进感情 301
 第360天 结婚喜宴，祝词要热烈温馨 302
 第361天 介绍自己的爱人要有礼貌 303
 第362天 不要轻易打断别人的话 303
 第363天 迎来送往，语言宜周详 304
 第364天 友善的言行是走进他人心灵的通行证 305
 第365天 无法出席时应婉言谢绝 306



／ 第 1 篇 口才定律 ／



- ◆ 第 1 天 布朗定律：一定要找到对方心灵的那把锁
- ◆ 第 2 天 白德巴定律：多说无益，请管住自己的嘴巴
- ◆ 第 3 天 比林定律：不该答应的事，就要果断拒绝
- ◆ 第 4 天 登门槛效应：循序渐进才能如愿以偿
- ◆ 第 5 天 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局
- ◆ 第 6 天 波特定律：批评宜曲不宜直
- ◆ 第 7 天 首因效应：用开场白给对方留下良好的第一印象
- ◆ 第 8 天 近因效应：最后一句话往往最能决定谈话效果
- ◆ 第 9 天 自己人效应：自己人的感觉更容易拉近双方距离
- ◆ 第 10 天 赫洛克定律：赞美是金口才的成功密码
- ◆ 第 11 天 波什定律：赞扬愈具体愈有效
- ◆ 第 12 天 尼伦伯格定律：最成功的谈判是双赢或多赢
- ◆ 第 13 天 亚佛斯德定律：有效激发对方需求，你将无往不胜
- ◆ 第 14 天 鸟笼效应：要想不被别人反复提及，就得先行道破
- ◆ 第 15 天 牢骚效应：牢骚宜疏不宜堵
- ◆ 第 16 天 南风法则：温暖胜于严寒，引导胜于压迫
- ◆ 第 17 天 韦奇定律：始终坚持自己的信念
- ◆ 第 18 天 乒乓球定律：积极与对方形成互动
- ◆ 第 19 天 权威效应：充分利用组织赋予你的权力



第1天 布朗定律：一定要找到对方心灵的那把锁

核心提示

找到心锁就是良好沟通的开端，只有知道别人最在意什么，你才能明白自己该说什么，一切才能尽在掌握之中。

理论指导

布朗定律是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的，意思是说：一旦找到了打开某人心锁的钥匙，往往就可以反复用这把钥匙去打开他的某些心锁。

这就告诉我们，在人际沟通过程中，无论对方是谁，只要你能够找到他的心锁，就能够轻易打开他的心扉，从而在沟通中无往不胜。

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时放牛，给有钱人家打工，甚至一度还为了果腹而出家为僧。但朱元璋胸有大志，终成明朝的开国皇帝。

朱元璋当了皇帝后，有一天，他儿时的一个伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不念旧情，还是命人传了进来。

那人知道朱元璋从小就是一个爱面子的人，于是一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年大家饥寒交迫时有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这位老朋友。

此后，因为这个人深知朱元璋的脾气，说话总是能够说到他的心里去，所以很得朱元璋的赏识。

后来消息传出，另一个当年一块儿放牛的伙伴也来京面圣，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手画脚地在金殿上说道：“我主万岁！您还记得吗？那时候我们都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在了泥地里，你只顾从地上抓豆子吃，结果把红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你吞下一把青菜，这才把那红草根带进肚子里。”

朱元璋当上皇帝后，最大的心病就是怕人提起自己卑微的过去，见这位儿时玩伴竟然当着文武百官的面这么说，龙颜大怒，喝令左右：“哪里来的疯子，来人，快把他拖出去砍了！”

会说话的人可以凭借三寸不烂之舌升官发财，不会说话的人却因为言语不当遭到灭顶之灾。在会说话与不会说话之间，其实并非横着一条不可跨越的鸿沟，你只需找到可以打开对方心灵的那把锁，就会看到另一番天地。

在这个故事中，第一个伙伴知道朱元璋的心思——好面子，所以他不仅能在第一次见面时就得到重赏，还能够在以后的日子里屡获赏赐。而第二个伙伴，虽然所说的意思和第一个伙伴一样，但由于措辞不当，让朱元璋觉得很丢面子，于是刚见面就惹来杀身之祸。

不看谈话对象，不知对方心思，只顾滔滔不绝地胡侃的人，是最愚蠢的。聪明的人，总会在沟通前了解对方的心病所在，知道别人最在意的事情是什么，从而清楚自己该说什么、不该说什么，以获得最佳的沟通效果。

第2天 白德巴定律：多说无益，请管住自己的嘴巴

核心提示

谁说的话多，谁的话就越没分量。聪明人都会管好自己的嘴巴，不会说太多的废话。

理论指导

古印度哲学家白德巴认为，能管住自己的嘴巴是最好的美德。后来人们将其称为白德巴定律。

不知道你有没有留意过这样一个奇怪的现象，那就是：在人际沟通中，谁说的话多，谁的话就越没分量。

很多人都有这样一个认识误区：总以为话说得越多，在社交圈子里就会越成功。其实不然。要知道，言不在多而贵精。那种信口开河、滔滔不绝讲话的人，无论走到哪里，无论谈话的对象是谁，都不会受到别人欢迎。

一位外交官在初涉外交领域时曾带自己的太太去应酬，可他的太太在那些场合总是感到很别扭。她是个来自小地方的人，面对满屋子口才奇佳、曾在世界各地游历过的人，她拼命地找话题和他们聊天，不想只听别人说话。结果可想而知，人人都在疏远她，没有一个人想与她交流。

后来有一天，她向一位讲话不多但深

受欢迎的资深外交家吐露了自己的困扰。这位外交家说：“你必须学会约束自己的嘴巴，没什么可讲时，就不要勉强。多听听别人说不是挺好的吗？相信我，善于聆听的人同样受欢迎。”

很多时候，与人沟通的最佳方式，并不在于你表达了多少，而在于你聆听了多少。真正的谈话高手，总是能够专心地听对方说话，关注别人的内心感受。

不论你是在和别人讨论事情，还是与别人闲话家常，当你正在说话的时候，别人若插话进来，打断了你讲话的兴致，你会怎么想？肯定会感到很扫兴吧。

同样，如果你只是想让别人听你说话，只是想让别人认同你的各种观点，而不在意别人说的话，那样就只会让人反感。如果你说了一大堆后，却发现对方的眼神游离，把话当成耳旁风，你该是多么失望啊！

但是，如果你在听对方说话时，两眼专心地凝视对方，表现出认真聆听的样子，那么对方就会觉得很受尊重，在你说话时，对方也会一样重视你。

因此，如果你想成为一个善于交谈的人，那就得先学会少说多听，该说时说，不该说时就闭上自己的嘴巴，这样你才会受到他人的欢迎。

第3天 比林定律：不该答应的事，就要果断拒绝

核心提示

太快说“是”与太慢说“不”，都将祸害无穷，给人带来无尽的麻烦。

理论指导

人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说“是”，太慢说“不”造成的。这就是比林定律。该定律是由美国幽

默作家比林提出来的。

比林定律还有这样一层含义：当个人没有否决权的时候，发言权也会很容易被剥夺。对不该让步的事，就绝不要让步；当你不给别人让步时，别人反而更容易给你让步。

生活中的你，是不是也有过这样的经历：明明想对别人说“不”，却硬生生地把这个“不”字吞到肚子里去了，而违心地从嘴里蹦出来个“是”字？可是后来又越想越不对劲，就说：“我其实当时应该拒绝他的”、“我怎么这么没用，不敢说出真心话”。你自责不已、悔不当初，最后陷入到一种不安与沮丧的情绪之中而久久无法释怀。

很多时候，正是因为你常常太快说“是”，才让自己陷入到“不得不”或者“被逼无奈”的窘境当中。更重要的是，这种草率的决定还会打乱自己的计划和安排，使自己的工作与生活陷入被动。长此以往，你将无法享受给予和付出所带来的真正快乐，正常的人际交往与互动都会沦为一种负累。

为什么不直接说“不”呢？因为你碍于面子，不想得罪人！认真回想一下，你在生活与工作中遭遇到的种种挫折与不如意，有多少是因为碍于情面，过于草率地答应了他人的要求，事后却发现自己力

有不逮的呢？

对于那些在商海中打拼的人来说，就更更敢于说“不”了，否则必会给自己带来无尽的悔恨。因为，商场如战场，一进入商场就注定要面对胜负存亡的考验。久战沙场且常胜者，必为有勇有谋、善于说“不”之士。

了解了比林定律，你就要学会在恰当的时机，选择恰当的方式表达拒绝，这样你的人生才会变得更轻松。喜剧大师卓别林曾经说过这样一句话：“学会说‘不’吧！那样，你的生活将会美好得多。”

那么，你应该怎样才能让自己轻松地说出那个重要的“不”字来呢？首先，在各种谈话或发言的时候，你要懂得说话的艺术，考虑问题不能急躁，也不能怠慢。该说“不”时就坚决不说“是”。其次，要多给自己一些积极的心理暗示，比如你可以告诉自己“我有权拒绝他人”。在人际交往中，每个人都应用别人能接受的方式表达自己的权利和情感，维护自己的合理权益与斤斤计较是不能划等号的。再次，在拒绝别人时要讲究技巧，委婉地表达自己的意愿。向对方阐明自己的难处或能力所限；或根据对方的情况给出一个合理的建议，即使没能直接帮忙，却一样能为对方解决问题。

第4天 登门槛效应：循序渐进才能如愿以偿

核心提示

如果人们答应了某个小请求，那么他们很可能会答应更大的请求。

理论指导

登门槛效应起源于销售领域。有位销售人员发现，如果站在门外销售产品，你的推销多半会失败；而一旦进入主人家中

再推销产品，成功率就会大大提高。登门槛效应泛指在提出一个很大的请求之前，先提出一个较小的请求，从而增大让他人接受更大请求的可能性的一种现象。

心理学家查尔迪尼在1975年为慈善机构募捐时，只不过多说了句“哪怕是一分钱也好”的话，便多募捐到一倍的钱物。查尔迪尼这样分析说：“对人们

提出一个非常简单的要求时，人们难以拒绝，因为他们害怕别人觉得自己不通人情；当人们接受了这个简单的要求之后，再提出一个比较高的要求，人们一般会更易接受。这是因为，只要你接受了别人一个微不足道的请求后，对于更大的请求便不会觉得有多困难或不好意思再拒绝别人的请求。

1966年，美国社会心理学家弗里德曼和弗雷瑟作了一个现场实验，该实验名为“无压力的屈从：登门槛技术”，它极具说服力地证明了登门槛效应的存在。两位心理学家让自己的助手随机去访问一组家庭主妇，请求她们把一个广告牌挂在自己家的窗户上，基本上每位家庭主妇都同意了这个小小的要求。不久之后，他们又一次访问了这组家庭主妇，并请她们将一个大而不太美观的广告牌放在自家院子中，结果其中有一多半的人都答应了这个请求。与此同时，他们还让助手去随机访问另外一组家庭主妇，直接提出把大而不太美观的广告牌放在她们的院子中，结果

仅有不到20%的家庭主妇同意了这个请求。

登门槛效应在人际沟通过程中有着广泛的应用。女记者帕兰要去采访一位很有地位的重要人物，想请他就海洋动物保护问题发表15分钟的广播讲话。但这位重要人物非常忙，如果知道采访要占用他15分钟的时间，很可能就会拒绝。于是帕兰决定采取先小后大的说服法。她先打了个电话：“在百忙中打扰您很过意不去，我们想请您就海洋动物保护问题谈谈看法，大概只要3分钟就够了。听说您每天下午4点都要到户外散步。如果可能，我想是不是可以在今天下午的这个时间去拜访您。”结果帕兰的3分钟（而且是在对方散步时进行）小要求被接受了，帕兰如约前往，采访于当日下午4时准时开始，当帕兰从这位重要人物的私宅出来时，时间过去了整整20分钟，也就是说，这位重要人物破例和帕兰谈了20分钟，而对帕兰来说，把20分钟采访编制成15分钟广播讲话，材料已足够了。

第5天 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局

核心提示

在沟通过程中，有的放矢，方能克敌制胜。

理论指导

古德定律是美国心理学家P.F.古德提出的。他认为，人际关系交往的成功，靠的是准确地把握他人的观点。即有的放矢，方能无往不胜。

曹操很欣赏曹植的才华，因此想废掉曹丕转立曹植为太子。当曹操为此事征求贾翊的意见时，贾翊却一声不吭。曹操奇怪地问：“你为什么不说话？”

贾翊说：“我正在想一件事。”

曹操问：“你在想什么事情？”

贾翊答：“我正在想袁绍、刘表废长立幼招致灾祸的事。”

曹操听后哈哈大笑，立刻明白了贾翊的言外之意，于是再也不提废曹丕的事了。

在若干年后的南朝，也发生了一件类似的事。

齐高帝曾和当时的著名书法家王僧虔一起研习书法。有一次，齐高帝突然问王僧虔说：“你的字和我的字，哪个更好？”

这个问题对王僧虔来说是非常难回答的，因为，如果说齐高帝的字比自己的好，那肯定是违心之言；说齐高帝的字不如自己的好，又会有损齐高帝的颜面，弄